OSRAM LIGHTIFY - FAQs

DOMANDE GENERALI

Quanti prodotti possono essere controllati?
Con il sistema LIGHTIFY Home puoi controllare fino a 50 prodotti LIGHTIFY (lampade/apparecchi).

Lampade e apparecchi sono gestiti via Wi-Fi? A cosa serve il gateway?
Il Gateway viene integrato nella tua rete Wi-Fi domestica e controlla lampade e apparecchi attraverso il protocollo ZigBee, lo standard di comunicazione utilizzato dai prodotti LIGHTIFY. Il Gateway funziona come un interprete, permettendo la comunicazione tra Wi-Fi e ZigBee.

Quale è la portata di LIGHTIFY / ZigBee?
Il segnale emesso da ZigBee viene ripetuto da ogni prodotto LIGHTIFY e in questo modo la portata è tipicamente sufficiente a coprire una casa unifamiliare. È però possibile che solai e pareti in cemento armato possano ostacolarne la diffusione. In linea di massima la portata di ZigBee è simile a quella Wi-Fi.

C'è una App anche per Windows?
No, per il momento non è previsto il rilascio di una App per Windows.

Posso continuare ad usare i normali interruttori o devo utilizzare esclusivamente i comandi via App?
Certo, è sempre possibile comandare le luci con i normali interruttori. In questo caso, le lampade si riaccendono al 100% di intensità e con tonalità di luce warm white (2700 Kelvin). I garden spot RGB da giardino sono invece preimpostati con il colore magenta.
Quando invece vengono accese/spente via App, le lampade si riaccendono esattamente nelle condizioni in cui si trovavano prima.

Il passaggio alla tonalità di luce warm white è dovuto a ragioni di sicurezza: se le luci fossero state spente via App, ad esempio, e tornassero alle caratteristiche definite dall'ultima impostazione, non sarebbe più possibile accenderle con un accumulatore vuoto.

Che cosa succede se cambio la password del router o utilizzo un nuovo router?
Attualmente, se si cambia la password del router, è necessario eseguire il ripristino completo dell'App LIGHTIFY, ma stiamo lavorando per risolvere il problema.
Diversamente, se si cambia il router, ma si mantengono SSID (Service Set Identifier) e password, si può continuare ad utilizzare LIGHTIFY senza ripristinare il sistema: è sufficiente disconnettere il Gataway per qualche minuto.
È possibile installare un secondo Gateway e controllare le luci corrispondenti con l'App? Oppure si può utilizzare un solo Gateway?

No, non è possibile utilizzare due Gateway sulla stessa rete Wi-Fi.

Per utilizzare due Gateway è necessario creare un’altra rete Wi-Fi installando un altro router in tecnologia AP (Access Point), connesso via cavo LAN al router esistente. Il nuovo sistema sarà indipendente dall’altro.
Un router adatto allo scopo è, ad esempio, il TP-Link-TL-MR3020.
Per il funzionamento corretto, potrebbe essere necessario che il dispositivo smart sia connesso via rete dati mobile piuttosto che via rete Wi-Fi.

In assenza di collegamento, LIGHTIFY può essere utilizzato anche offline?
La connessione internet è indispensabile per la prima installazione. Successivamente, si può usare LIGHTIFY anche offline. In tal caso, però, le opzioni che richiedono la memorizzazione non sono utilizzabili a causa della mancanza di collegamento cloud.

Qual è il consumo di energia di LIGHTIFY in modalità standby?
Ogni prodotto LIGHTIFY consuma meno di 0,5 W in modalità standby. Il Gateway, il cuore del sistema LIGHTIFY, assorbe circa 1 W in quanto deve garantire il collegamento fra Wi-Fi e Zigbee.

Che cosa mi serve per installare LIGHTIFY a casa?
Tutto ciò di cui hai bisogno è: un tablet, smart phone o iPod Touch con IOS 7 (o versione successiva) oppure Android 4.1 (o versione successiva), una connessione internet con router Wi-Fi, il Gateway LIGHTIFY e uno o più prodotti LIGHTIFY.

Ho un router a 5GHz, è compatibile con LIGHTIFY?
Attualmente LIGHTIFY può essere utilizzato unicamente con router a 2,4 GHz, ma stiamo esaminando anche la possibilità di funzionamento con router a 5GHz.

AGGIORNAMENTO:
La mia lampada RGBW si accende da sola, che cosa posso fare?
Per risolvere il problema dovrebbe bastare installare un aggiornamento di sistema disponibile nel menù Impostazioni. A seconda della intensità del segnale di collegamento, l'aggiornamento può richiedere fino a 15 minuti.

Non riesco a installare gli aggiornamenti, da che cosa può dipendere?

Con nostro rammarico, si sono verificati casi in cui l'utente non è riuscito ad installare l'aggiornamento. Per risolvere il problema, abbiamo sostituito il vecchio aggiornamento con una nuova versione. Prova ad utilizzarla per installare di nuovo l'aggiornamento. A seconda della intensità del segnale di collegamento, l'aggiornamento può richiedere fino a 15 minuti.

Ci scusiamo per il disagio.

PROBLEMI DI INSTALLAZIONE E RIPRISTINO

Non riesco ad utilizzare il mio sistema LIGHTIFY, può dipendere dalla mancanza di collegamento WiFi?

In questo caso, le ragioni possono essere molteplici:

Molto probabilmente il dispositivo smart non è connesso alla tua rete Wi-Fi domestica e per procedere con l'installazione è necessario prima disattivare la "connessione mobile". Fatto ciò, inserisci la password e controlla che il dispositivo smart si riconnetta automaticamente alla rete WiFi domestica. A questo punto, il Gateway spegne automaticamente il suo access point e il dispositivo smart dovrebbe collegarsi automaticamente alla rete WiFi e cercare il Gateway.

Un'altra possibile causa può essere la presenza di un firewall esterno che blocca le porte utilizzate per l'installazione. Durante tale procedura, infatti, il nostro cloud si collega al Gateway e per lo scambio di dati sono necessarie le porte TCP/UDP 80. In alcuni casi si è verificato che i firewall blocchino il traffico dati in entrata. Se non vuoi aprire tali porte, puoi reindirizzarle utilizzando i seguenti indirizzi per l'abilitazione:
+ 195.65.87.103 e 195.65.87.104 per le porte 80 TCP/UDP
+ 195.65.87.103 per la porta TCP 8181

Un'ulteriore causa, anche se abbastanza improbabile, può essere la disattivazione del protocollo mDNS del tuo router. Questo protocollo è necessario affinché il dispositivo smart possa trovare il Gateway.

Verifica il valore della frequenza in uscita del tuo router, in quanto LIGHTIFY può essere implementato unicamente con router a 2,4 GHz. I router a 5 GHz non sono supportati dal sistema.
Qualora vi sia una porta bloccata, puoi comunque procedere con l'installazione e stabilire un collegamento al Gateway utilizzando l'hotspot del tuo dispositivo smart per installare l'aggiornamento gateway disponibile. Alla fine sarà necessario utilizzare l'App per ripristinare il Gateway (impostazioni → ripristino sistema).

Se l'installazione continua a non riuscire, ti preghiamo di farci avere maggiori informazioni sul router e sul dispositivo smart (iOS/Android) utilizzati.

Come si installa in casa il sistema LIGHTIFY?

- ➔ per la configurazione leggere il manuale

Installare LIGHTIFY è molto facile e veloce. Prima di iniziare, verifica di avere la password del tuo LIGHTIFY a portata di mano e che siano soddisfatti i requisiti necessari [iOS 7 (o successiva) / Android (4.1 o successiva)]

- Dopo aver staccato la corrente, installa tutti i prodotti LIGHTIFY (lampade e apparecchi) che vuoi utilizzare in modalità wireless.
- Scarica la App LIGHTIFY sul tuo tablet o smartphone seguendo le istruzioni indicate
  - Scansiona il QR-Code o digita il numero di serie, entrambi riportati sul retro del Gateway, e annota la password (PW)
  - Registrati a LIGHTIFY. Durante il processo di registrazione riceverai via email il codice di attivazione da inserire nel campo apposito. Puoi fare un copia e incolla, oppure digitarlo, facendo attenzione alle lettere maiuscole e minuscole.
  - Collega il Gateway ad una presa di alimentazione.
  - Vai alle impostazioni Wi-Fi del tuo tablet o smartphone, seleziona il WiFi del Gateway, LIGHTIFY, inserisci la password precedentemente trascritta a poi torna alla App LIGHTIFY.
  - Seleziona la tua rete WiFi nella App e inserisci la password WiFi quando ti viene richiesta. In pochi minuti il Gateway si connetterà automaticamente alla tua rete WiFi.
  - Non appena stabilita la connessione, ti sarà richiesto di accendere tutte le lampade e gli apparecchi che vuoi gestire. Qualora fossero già accesi, spegnili e poi riaccendili. Tutti i prodotti LIGHTIFY connessi saranno ora visibili sulla App.
  - Ora, tocca “Vai”: sarai reindirizzato alla schermata iniziale della App. Da questo momento, attraverso l’App LIGHTIFY potrai controllare e gestire in modalità wireless ogni lampada e apparecchio aggiunti.

Non ho ricevuto la e-mail con il codice di attivazione, come mai?
Prova a controllare nella cartella degli spam o della posta indesiderata.

La App segnala “Codice di attivazione errato”, come mai?
Per andare sul sicuro, ti consigliamo di copiare e incollare il codice di attivazione nella App. Con l’occasione ti ricordiamo che il codice è valido per 60 minuti ma che è comunque possibile richiedere un nuovo codice in qualunque momento.

Come faccio a ripristinare il sistema LIGHTIFY?
In presenza di qualunque tipo di problema persistente è possibile il ripristino completo attraverso le impostazioni di sistema della App. In questo caso, però, tutti i dati da te impostati, comprese le impostazioni delle lampade e le informazioni del Gateway, andranno persi e non possono essere salvati per essere recuperati successivamente.
Per ripristinare il Gateway è sufficiente verificare che sia connesso all’alimentazione elettrica e poi premere per 5 secondi il tasto Reset.

È possibile ripristinare anche una singola lampada, in questo caso premendo il corrispondente pulsante di accensione in una determinata sequenza: 5 secondi acceso, 5 secondi spento.

RISOLUZIONE DEI PROBLEMI DELLA APP

Come mai le lampade rispondono in ritardo ai comandi?

In linea di principio, ciascun prodotto LIGHTIFY rafforza il segnale ZigBee, la cui portata è simile a quella del Wi-Fi. È però possibile che soffitti e pareti in cemento armato interferiscano con la diffusione del segnale provocando ritardi anche significativi.

Alla riaccensione, le lampade impiegano molto tempo per andare online, da cosa può dipendere?

Quando le lampade vengono riaccese, la rete ZigBee ha bisogno di un po' più di tempo per riavviarsi.

Alcune lampade sono parzialmente visualizzate in grigio, che cosa significa?

Ci sono due possibilità: le lampade non sono alimentate elettricamente oppure non ricevono il segnale ZigBee, probabilmente a causa dello spessore di pareti e soffitti in cemento.

Capita che il colore delle lampade torni improvvisamente ai valori impostati di recente, da che cosa può dipendere?

Per cambiare o impostare un colore, è necessario spegnere la luce corrispondente (lo stato è indicato dal colore del cerchio).

In determinate circostanze, il "salto del colore" sopra menzionato può essere dovuto a una cattiva connessione, a sua volta causata da pareti e soffitti in cemento.

Quando vengono applicati, i miei scenari non appaiono esattamente come dovrebbero.

Stiamo già lavorando a una soluzione del problema ma non siamo ancora in grado di indicare una data per il rilascio della soluzione.

Ci scusiamo per l'inconveniente che, però, non impedisce di utilizzare l'App nel suo complesso.

Riesco ad accendere/spegnere la mia lampada/sorgente luminosa flex via App ma le regolazioni dell'intensità luminosa e del colore non funzionano. Che cosa posso fare?
Prova a cancellare la lampada/sorgente luminosa flex (pagina 5 del manuale di istruzioni dell'App) e a reinstallarla. Per la reinstallazione è molto importante che i prodotti siano online. Se non lo sono, è necessario il ripristino manuale prima di procedere con l'installazione.

SICUREZZA:

Perché è necessario un collegamento cloud e quale è il livello di sicurezza dei miei dati?
LIGHTIFY è un'applicazione su base cloud. I dati e le impostazioni da te introdotti sono anche disponibili nel cloud e questo ti permette di far funzionare il sistema e di controllare gli stati e le impostazioni attuali ovunque ti trovi. I tuoi dati sono trasmessi in sicurezza conformemente all'attuale normativa europea in materia di protezione dei dati e sono conservati in Svizzera in un server sicuro.

COMPATIBILITÀ CON ALTRI SISTEMI

Perché non è possibile spegnere le lampade LIGHTIFY che sono integrate nel sistema Hue?

Il fatto che il prodotto LIGHTIFY non scompaia o non si spenga completamente, dipende da una caratteristica del sistema Philips che non invia un segnale di spento "off" ma un segnale di regolazione "0%".

Di solito, nel sistema ZigBee Light Link Standard, esiste un segnale on/off separato utilizzato sia dal sistema Hue della Philips, sia da LIGHTIFY: per l'accensione/spegnimento delle luci, utilizza sempre il tasto corrispondente.

Anche nello scenario opposto (Gateway LIGHTIFY con lampade Hue), occorre utilizzare il segnale off per spegnere completamente un prodotto Hue ma l'effetto è lo stesso dell'impostazione di un livello di regolazione "0%".

Posso controllare via App anche le normali lampade LED? Esiste un servizio di scambio per prodotti?

LIGHTIFY funziona sia con i prodotti LIGHTIFY, sia con i prodotti integrati con chip ZigBee Light Link, di solito non presente nelle normali lampade LED. Al momento, non è disponibile un servizio di scambio ma verificheremo le possibilità.

Posso integrare nel mio sistema un prodotto non OSRAM?

I prodotti come LIGHTIFY devono utilizzare lo standard ZigBee Light Link e devono essere ripristinati alle impostazioni di fabbrica originali. L'implementazione avviene in modo analogo a quello dei prodotti LIGHTIFY:

per implementare una nuova lampada, basta premere “+” nell’angolo superiore destro del display e seguire le istruzioni fornite dalla App.

NUOVE CARATTERISTICHE

Ho visto che avete pubblicizzato funzionalità quali “Luce per la sveglia” e “Assistente in caso di assenza da casa/ufficio”. Come faccio ad attivarle?
Le versioni preprogrammate delle luci per la sveglia (con regolazione graduale) e dell’assistente non sono ancora disponibili nella versione corrente della App. Nelle condizioni attuali, l’utente può comunque creare le proprie “luci per la sveglia” utilizzando la funzione timer per configurare e personalizzare le luci. A questo scopo, è necessario creare un raggruppamento di luci (istruzioni a pagina 3), impostare i colori e i livelli di regolazione prescelti (pagina 4), salvare lo scenario e utilizzare la funzione Timer per programmarne l’esecuzione (pagina 8).

È possibile cambiare le impostazioni di base delle lampade con valori diversi dal 100%?
Non allo stato attuale. Abbiamo comunque già preso in considerazione la possibilità di modificare le impostazioni di base e stiamo lavorando per renderla possibile.

Avete intenzione di pubblicare l’API?
Stiamo attualmente valutando la possibilità di pubblicare l’API ma non siamo ancora in grado di fissare una data per la disponibilità della pubblicazione.

NUOVI PRODOTTI / MIGLIORAMENTI

Il verde della mia lampada RGBW non è veramente verde, da che cosa può dipendere, forse è guasta?

In effetti, il verde della lampada RGBW non è veramente un verde scuro saturo come quello del Flex RGBW. Anche se stiamo cercando di eliminare il difetto e di ottenere un verde più saturo, non siamo ancora in grado di fornire informazioni più precise.

È previsto lo sviluppo di nuovi prodotti?
Siamo costantemente al lavoro per ampliare e ottimizzare la nostra gamma.

Ci saranno nuovi prodotti con cavo e spina di alimentazione?
Sì, ci stiamo lavorando e pensiamo di introdurre nuovi prodotti probabilmente entro l’anno.

È prevista una PAR16 (GU10) RGBW?
Sì, ci stiamo lavorando e pensiamo di introdurla probabilmente entro l’anno.

È prevista una lampada con attacco E14?
Sì, ci stiamo lavorando e pensiamo di introdurre la prima lampada candela con attacco E14 entro l'anno.

È prevista l'introduzione di un interruttore?
Sì, ci stiamo lavorando e pensiamo di introdurlo probabilmente entro l'anno.

È previsto un telecomando?
No, per il momento non è previsto ma stiamo lavorando allo sviluppo di un interruttore che potrà essere utilizzato anche come telecomando. Il suo inserimento nella gamma è previsto entro l'anno. Ovviamente, è sempre possibile continuare ad utilizzare i normali interruttori.
In tal caso, i prodotti LIGHTIFY si comportano come normali lampade LED e si ripristinano a un livello di regolazione pari al 100% con temperatura di colore warm white (2700 Kelvin). Fa eccezione Gardenspot, che è preimpostato sul colore viola. Quando invece le lampade vengono spente/accese via App si riaccendono nelle condizioni impostate dall'utente.

È in programma l'integrazione del sistema con sensori? Ad esempio con un sensore di movimento?
Stiamo attualmente valutando le varie opzioni che possono permetterci di introdurre anche i sensori nella gamma Home.

Posso collegare insieme due o più Flex?
No, ci spiace, attualmente non è possibile farlo.

Oltre a Gardenspot, ci sono altri prodotti LIGHTIFY per esterni?
Anche gli altri prodotti LIGHTIFY possono essere utilizzati in esterno, a patto siano adeguatamente protetti dall'umidità. Occorre però tener presente che la durata può essere compromessa da fenomeni quali fulmini e forti sbalzi di temperatura e che le specifiche di prodotto comunque riguardano l'installazione in interni.